民政事务总署

民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

背景资料

二零零一年四月，政府公布关于楼宇安全及适时维修（包括负责任的楼宇管理）的综合策略，并向民政事务总署（「民政署」）增拨资源，以推动和鼓励这方面的工作。

2. 另一方面，公众对民政署在协助私人楼宇成立业主立案法团（「法团」）方面所担当的角色，亦深表关注。这项调查的目的，是审研民政署在协助大厦业主成立法团时所采取的方法和机制，并且确定这个机制是否适切有效，以及评估是否需要加以改善。

政府政策

3. 管理和维修私人楼宇是业主的责任。政府的角色是协助和支持负责任的业主，并对违例者采取行动。政府在私人楼宇管理方面的既定政策，是鼓励业主成立法团，以及向业主提供意见和协助，以便他们履行责任。

协助大厦业主的方法和机制

4. 民政署分别在九龙、香港岛、新界西和新界东设立了四个大厦管理资源中心（「资源中心」），为业主提供关于大厦管理的资讯和意见，并且举办培训课程、工作坊和展览。此外，资源中心可以应业主和法团的要求，与七个专业团体预约时间，由他们免费提供专业意见。

5. 民政署利用增拨的资源，在总部成立大厦管理科，负责大厦管理工作和服务的整体策划和统筹，以及为各地区的员工提供支援。此外，亦在 18 区的民政事务处（「民政处」）设立地区大厦管理联络小组（「联络小组」），协助业主成立法团、为法团和业主提供外展支援服务、列席法团的会议、处理投诉和调解纠纷。这些联络小组的成员包括联络和房屋管理职系人员，以及临时社区干事，他们的人数视乎地区的需要和工作量而定。

6.　　在支援前线人员方面，民政署印制了参考手册，并为较难处理的个案提供意见，以及向他们提供所需的知识和技巧。该署并且公布适当的指引和程序、定期举行员工会议、订立工作表现指标和定期检讨服务，以监察该署人员的服务水平。

结论

7.　　经过这次调查，本署得出以下结论：

(a)　民政署提供成立法团服务的方法和机制，尚有可以改善的地方。

(b)　民政署若能就成立法团的服务订立更清晰的指引和程序，对该署职员会有帮助。

(c)　民政署职员在协助业主成立法团方面，应采取更专业和更积极主动的态度。

(d)　民政署若能妥善执行上述(a)至(c)项，在成立法团服务的工作方面，整体效率和成效都会提高。

建議

8.　　申诉专员向民政署提出下列建议：

提供服务方面

(a)　制作一套有关成立法团的综合资料及资源套（包括视像光碟），供业主和有意成立法团的人士参考。

(b)　改善关于大厦管理的网站，加入专题部分和网页指南，以便随时检索资料。

(c)　就资源中心的开放时间征询使用者的意见和进行检讨，令使用者更觉方便。

(d)　加强电话查询和谘询服务，以方便使用者。

(e) 增加参考手册的内容，刊印分类的良好大厦管理个案研究和法庭判决撮要，供员工参考。

(f) 就免费专业谘询服务的准则、限制和程序印制资讯材料，例如单张和海报。

(g) 确定和检讨成立法团所需的服务的运作模式，就有关运作订定妥善的准则、指引和程序，并向员工适当地公布。

(h) 研究采取较简便、不过于着重形式和成本较低的机制，以解决涉及大厦管理的纠纷。

(i) 加快制作既清晰又全面的单张，宣传大厦管理服务。

(j) 出版一份中央统筹的大厦管理通讯或简讯，向市民发布最新的大厦管理资讯和服务。

(k) 举办更多以成立法团为主题的讲座。

支援及监察

(l) 以更有系统的方式提供专业谘询服务，支援前线员工。

(m) 加强员工在客户服务、沟通和调解技巧方面的培训，以及有关《建筑物管理条例》和其他大厦管理事宜的训练。

(n) 订立更多工作表现指标，更充分地反映在成立法团方面所作的努力，同时订定相应的目标，以便更有效地监察员工的工作表现。

(o) 定期就成立法团服务发布工作表现目标和成果，提高透明度和问责性。

(p) 成立客户联络小组，收集使用者的意见和建议，改善服务。

(q) 就有关联络小组的任务与工作表现方面的策略、优先次序、目标和反应，向各区议会收集意见。

组织架构及员工调配

(r) 纠正在某些地区，民政处辖下的联络小组名存实亡的情况。

(s) 检讨并修订临时社区干事的职务。

其他方面

(t) 考虑修订有关法例，授权民政署调查有关成立法团方面违规的投诉。

(u) 经谘询相关人士后，认真检讨民政署在大厦管理方面的角色和服务。

9. 整体而言，民政署接纳报告内所有建议。在本署进行调查期间，该署已开始落实多项类似的措施。

二零零三年三月

社会福利署及影视及娱乐事务处

监管慈善筹款活动的安排

背景资料

慈善筹款活动一直是香港日常生活的一部分。由于涉及的金额相当庞大，社会人士不时都会关注对筹款活动的监管情况，特别是所得的捐款是否用得其所。这项调查的目的，是审研社会福利署（「社署」）和影视及娱乐事务处（「影视处」）监管慈善筹款活动的机制，评估这类机制是否适切有效，以及是否需要加以改善。

慈善机构

2. 有些慈善机构是通过立法成立的，而大部分则是在各有关的决策组织下独立运作。也有不少非政府慈善机构接受政府资助，受政府规管。慈善机构或属于公共非牟利性质的信托，都可获豁免缴税。

监管机制

3. 慈善机构需要向公众募捐，筹募经费维持运作。若在公众地方进行筹款活动（主要是售旗日），必须根据《简易程序治罪条例》向社署申请公开筹款许可证。至于透过售卖奖券进行的筹款活动，则须按照《赌博条例》向影视处申领牌照。至于其他筹款活动，例如拍卖、餐舞会、音乐会、晚宴、步行、电影首映礼、传媒表演节目，以及利用邮寄、广告或电话热线方式安排的捐款活动等，都无须申领许可证或牌照。

法例的规限

4. 社署和影视处均会要求申请人提交筹款活动的经审核帐目，作为批核筹款活动的一项条件。两个部门都依靠这些经审核帐目，确保筹款活动所得的收益不会被非法挪用。但是，社署和影视处也不能漫无限制地订立条件，而且这些行政条件一般只适用于指定的筹款活动，并不包括这些条例适用范围以外的其他活动。当然，那些并非在公众地方举行活动或售卖奖券的组织是无须受到监管的。

结论

5. 本署得出以下结论：

(a) 政府现时对慈善筹款的监管只限于活动方面，而不包括举办活动的机构，而且这些活动亦只限于售旗日及售卖奖券。

(b) 监管范围并不包括所有慈善团体，甚至也不包括所有慈善筹款活动。

(c) 政府对慈善机构和活动的监管既不全面也不周密，而且东拼西凑，缺乏成效。

(d) 现时的法例条文未能有效保障市民，免受奸诈或不负责任的筹款机构欺骗。

建议

6. 申诉专员提出下列建议：

社署及影视处方面

短期至中期

守则

(a) 制订一套良好行政管理守则，供各慈善团体参考。

(b) 公布这套守则，方便市民参阅。

(c) 基于前述(a)及(b)项，检讨是否需要对申请公开筹款许可证及奖券活动牌照的机构施加条件限制。

加强透明度及问责性

(d) 社署应考虑建立一套中央登记册，记录符合上述守则要求的慈善机构名称，以便市民查阅。

(e) 每年定期在社署展示上述机构的名称，作为慈善机构诚信的指标。

(f) 订立一套办法（例如投诉机制），监察那些希望列入中央登记册内的慈善机构的诚信。

政府方面

较长期

(g) 检讨政府现时监管慈善机构和他们的筹款活动的政策和做法是否适切及足够。

(h) 考虑以下做法的利弊：

i) 政府当局对慈善机构实行更全面的监管；以及

ii) 顺应世界趋势，依靠各慈善机构自律。

(i) 考虑设立阻吓滥用筹款活动及惩罚这种行为的机制。

7. 社署和影视处接受本署的建议，并会在适当时间加以落实。

二零零三年二月

香港康体发展局

康体发展局资助体育活动的安排

背景资料

为确保康体发展局（「康体局」）给予各体育总会发展体育的拨款及监察拨款的机制公平有效，申诉专员就该局资助体育活动的安排进行了直接调查。

拨款程序

2. 拨款的程序如下：

(a) 各體育總會向康體局提交《週年計劃書》，詳細列明開支項目。

(b) 有关的康体发展经理会按照康体局的指引，审核每个开支项目，并计算给予各体育总会的暂定拨款额。

(c) 所有康体发展经理会一起进行审议及作出调整，使暂定拨款额与康体局的整体预算拨款额互相吻合。

(d) 建议的拨款额会由康体局行政总裁、体育发展委员会、香港体育学院管理委员会及政务委员会审核，最后由康体局的最高决策组织批准。

监察与管制

3. 康体局对各体育总会受资助活动的监察方式如下：

计划书及报告

(a) 各体育总会须每年提交新修订的《四年发展规划》、《周年计划书》、《活动计划书》及《周年帐目报告》，以解释如何运用拨款，并就每项资助活动提交《资助申请表》、《帐目结算表》及《活动评核报告》。

会议及探访

(b) 康体发展经理会定期与各体育总会的负责人举行会议，而且每年探访各体育总会最少15次，并出席他们的体育活动、执行委员会会议和周年大会。

监察获津助的职员

(c) 康体发展经理会出席体育总会获津助职员的甄选面试，参与职员的培训，审核他们的考绩报告，以及定期与他们面谈。

评论和意见

4. 申诉专员的评论和意见如下：

资助政策

(a) 资助政策必须切合实际、合理、全面和清晰，而且须向各有关方面解释清楚。

拨款方法和程序

(b) 康体局在执行资助政策时，似乎太过墨守成规，因而阻碍了一些体育总会尝试推行创新的项目。

(c) 在拨款程序方面：

i) 各体育总会往往在拨款申请书中，夸大活动项目和参加人数，以致康体发展经理在审批时，浪费不少时间和精神；

ii) 若各体育总会在拟备《周年计划书》之前，能够知道康体局的预算和拨款准则，就可以按照预算制订计划；以及

iii) 康体局审核各体育总会所要求拨款的准则，有时似乎并不合理。

监察机制

(d) 在康体局对各体育总会的监察方面：

i) 申请程序繁复，某些资料更要重复提交；

ii) 某些文件和表格可能没有任何实际作用；

iii) 纵使康体局察觉有不合常规的情况，亦没有方法监察有关的体育总会采取补救措施；

iv) 有些监管措施过于严苛，可能会带来不良后果。

结论

5. 虽然政府当局应该确保公帑运用得宜，但现行的机制繁复和僵化，有时甚至不合情理，令人觉得康体局与各体育总会互不信任。

6. 本署得悉，民政事务局在二零零二年六月发表了一份题为《生命在于运动》的谘询报告书，目的是简化向各体育总会拨款的程序。本署支持报告书中的建议，希望这次调查的结果和建议对检讨工作会有帮助。

建议

7. 康体局接纳申诉专员提出的下述建议：

(a) **长期措施：**重新订立一套措施，以便有效地管理和监察，并确保公帑运用得宜。

(b) **短期措施：**

拨款制度

i) 检讨拨款的准则；

ii) 更新分配拨款的指引；

iii) 负责评核申请资助的体育总会负责人，须熟悉有关的政策、程序、做法和指引；

iv) 向各体育总会提供充分的资料和建议，以便他们在《周年计划书》中拟订合理和切合实际的计划；

v) 灵活和开明地诠释资助政策和指引，尊重各体育总会在其特定范畴的专门知识。

监察机制

vi) 精简现行提交计划书和报告的规定；

vii) 检讨申请表格的内容；

viii) 制定措施，确保各体育总会跟进康体局提出的要求和建议；以及

ix) 修订罚则过分严苛的监察措施。

二零零二年八月

教育署

为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施

背景资料

二零零一年六月，法庭裁定中学学位分配办法（「派位办法」）有性别歧视成分，是违法的。教育署因此推出应变及纾缓措施，引起了社会及传媒广泛批评。有鉴于此，申诉专员决定进行直接调查，审研教育署推行这些措施时是否公平合理，以及有否适当地处理有关学生派位组别的资料。

应变及纾缓措施

2. 为推行应变及纾缓措施，教育署作出了以下的行政安排：

应变计划

(a) 一九九九年十一月，教育署开始加强用以处理中学派位资料的电脑系统，并于二零零零年五月完成，以配合当年的派位工作。二零零一年三月，教育署拟定了一套应变计划，以备法庭可能裁定该署败诉。

纾缓措施

(b) 由于教育署预期法庭不会下令该署即时取消以性别区分学生的派位办法，故该署于二零零一年六月初着手拟订纾缓措施，例如订下界定受影响的学生的指导原则和准则；设计特别电脑程式；以及保留了 3,500 个额外的中一学位，以便分配给受影响的学生。

(c) 在公布纾缓机制的记者会上，教育署强调，可以按纾缓措施分配给学生的学位空缺只有 600 个，学生获重新分配学位的机会极微。

(d) 教育署收到共 7,722 名学生按纾缓措施提出的申请，当中 3,001 名学生被评定为受到影响。该署为 2,261 名学生重新

分配到在他们选校次序中较优先的学校，余下的 740 名学生则由于学校没有学位空缺而未获重新分配学位。按纾缓措施重新分配学位的工作于两星期内完成。

特别入学安排（「特别安排」）

(e) 为了该 740 名学生，教育署又推出一项特别安排，即在 10 间官立中学和一间资助中学各加开一个中一班，作为「纾缓机制以外」的特别措施。672 名学生在特别安排下获重新分配学位；其余 68 名学生没有要求特别安排。

监察小组

(f) 为提高透明度及更公平起见，教育署成立了一个监察小组，监督纾缓措施的推行，以及在有需要时就推行措施的工作提供意见。监察小组由七名非官方成员组成，召开共五次会议。

派位组别的资料

(g) 派位工作完成后，教育署不会向个别学生披露派位组别的资料，也不会保留有关资料。然而，在有需要时，教育署可以用未经整理的数据，重新计算学生的派位组别，以及学校的调整评分曲线。

观察所得及意见

3. 申诉专员的观察所得及意见如下：

整体评论

(a) 由于同时实行两项教育改革，即取消学能测验，以及把五个派位组别减至三个，令二零零一年的中一派位工作变得复杂。减少派位组别令派位结果的随机成分增加，而且较难预测，使家长和学生更感失望。

(b) 由于时间紧迫，加上来自家长的压力，该署人员有时需要日以继夜地工作，务求在极短的时间内完成工作。

应变计划

(c) 教育署已为二零零零年及二零零一年的混合派位作好技术支援上的准备，亦已订定应变计划。

纾缓措施及特别入学安排

(d) 教育署声称，特别安排是「纾缓机制以外」的一项特别措施，但这个说法不能令人信服。实行特别安排，显然是要为那些未能按纾缓措施获分派到其选校次序中较优先的学校的受影响学生分配学位。故此，特别安排实际上是纾缓机制的延续部分，而且不可或缺。

(e) 倘若教育署能更准确地评估受影响学生的人数，并在实行纾缓措施时，加入按特别安排增加的额外学位，派位工作应可协调得更妥当，家长和学生亦会觉得如此。

监察小组的工作

(f) 在公布按纾缓措施重新派位的结果之前，教育署没有给予监察小组足够时间，让委员发表评论或提出意见。

(g) 监察小组的第四次会议，在超过半数委员缺席的情况下举行。

处理有关派位组别的资料

(h) 教育署在完成派位工作后，不会保留关于学生派位组别的资料，这个做法并不合理，因为在决定个别学生派位的优先次序方面，派位组别是十分重要的；学生／家长及调查机构（例如平等机会委员会（「平机会」）和本署）如欲提出疑问或投诉，均须先查阅这些资料，这也是合情合理的。

(i) 由于教育署可以用未经整理的数据，重新计算学生的派位组别，因此，教育署仍然是间接保留着派位组别的资料。该署应检讨是否直接保留这些资料，以及在学生／家长提出明确要求时拒绝向他们公开资料的做法，以确保符合《个人资料（私隐）条例》的规定。

发表公布及意见

(j) 由于教育署在记者会上声明，学生获重新分配学位的成功机会有限，因此，有些家长并没有提出申请。但是，教育署的声明并非属实。事实上，该署已按纾缓机制及特别安排重新分配学位给所有受影响的学生。教育署根据揣测所发出的声明，使人觉得该署是要劝阻学生不要随便提出申请。

其他观察所得

(k) 教育署已检讨派位办法，并在二零零一年十二月宣布，目前唯一要改变的，是取消以性别区分学生的做法，以遵从法庭的裁决。

(l) 教育署已在二零零二年二月公布小五及小六学生校内成绩评核的新指引。

(m) 教育统筹委员会将于二零零三／零四年度再次检讨派位办法，并在二零零五／零六年度推行长远的改革。

结论

4. 申诉专员得出以下结论：

(a) 教育署已有充分准备，采取应变措施。

(b) 纾缓措施原则上是好的，但实行起来却未能尽善。

(c) 监察小组履行其谘询和监督职能时，行政程序上有不足之处。

(d) 教育署在处理平机会、受影响学生或其家长要求查阅有关派位组别的资料时，并非一视同仁。

(e) 教育署就学生按纾缓措施重新获分配学位的成功机会所发表的声明，表面上是请家长「慎重」考虑申请与否，但实际上却是误导他们。

(f) 特别安排是纾缓机制的延续部分。然而，教育署没有预先通知学生和家长，便匆匆实施这些安排。

建议

5. 申诉专员向教育署提出下列建议：

纾缓措施

(a) 日后若有需要再拟订和实行纾缓措施，应确保公平对待受影响的学生，以及尽量为他们重新分配学位。

监察机制

(b) 预先与监察小组拟定好主要的工作阶段，并编定相应的检讨时间表。

(c) 预留时间让监察小组可以作出检讨及提出建议，以便教育署可以就其建议作出回应或采取行动。

(d) 倘若有超过半数委员不能出席，监察小组应另订日期再举行会议。

有关派位组别的资料

(e) 在谘询个人资料私隐专员公署及平机会后，检讨有关保留及公开派位组别资料的现行做法。

发表公布及意见

(f) 在发表公布或意见时，不要揣测学生／家长上诉成功的机会。

长远派位办法

(g) 尽快完成全面检讨派位办法的工作。

结语

6. 申诉专员认为，《性别歧视条例》的政策目标，与派位办法的教育原则有所冲突。当局固然有需要执行性别歧视法例，可是，我们亦须明白和认同男、女孩的发育和成长速度，以至成熟程度是不同的。这些都是法例所无法改变的事实。

二零零二年五月

运输署

拍卖车辆登记号码的安排

背景资料

鉴于传媒不时报道在车辆登记号码(「车牌」)拍卖会上,有竞投者遭到威吓。态度嚣张的群党分子,以眼神或手势企图阻吓其他竞投者与群党「大佬」竞争。假若不加制止,这类事件将会影响市民对拍卖会的信心,因此申诉专员决定进行直接调查。

拍卖会的行政安排

2. 运输署拍卖车牌的行政安排如下:

(a) **拍卖官** — 由政府内部或外间机构的专业测量师担任。

(b) **负责人员** — 虽然整体安排的监督人员是运输署一名高级行政主任,但拍卖会通常由一名初级行政主任主持。自从竞投者遭威吓的事件经传媒报道后,负责监督的高级行政主任和另一名行政主任均定期出席拍卖会。

(c) **维持秩序** — 自二零零一年十一月起,运输署开始雇用保安员,并加强和警方的联系,而且每次拍卖会均有便衣探员在场。

(d) **监管拍卖会的规则** — 运输署已向职员发出指引和说明。

(e) **参与拍卖人士须知** — 虽然参与拍卖会的人士无须登记,但竞投者和观察者在进场时,均获派发「参与拍卖人士须知」单张。

观察所得及意见

3. 申诉专员的观察所得及意见如下:

人手安排

(a) 若拍卖会出现任何棘手的问题，在场负责的初级行政主任未必够成熟稳重或具备足够经验，去控制场面。

在场的保安员

(b) 保安员不是没精打采，就是未获适当训示，以了解自己的职责。

维持秩序

(c) 拍卖官和在场的运输署职员没有采取行动，维持会场的秩序。在拍卖会进行时，参与者可随意走动。

针对滋扰行为的措施

(d) 运输署职员和拍卖官除了向警方报告外，并没有采取任何积极的行动，制止滋扰行为。

建议

4. 申诉专员的建议如下：

人手安排及保安员

(a) 拍卖官应由运输署较高级和经验较丰富的人员担任。

(b) 运输署应雇用较专业的保安员。

拍卖会规则

(c) 运输署应定期检讨、修订及重新印制其指引和说明。

(d) 运输署应参考其他拍卖会的做法，规定竞投者须预先登记，借此确保无须披露竞投者的身分，以免他们成为恐吓的对象，这样做更可防止成功的竞投者拒绝提供个人资料，以图悔约。

(e) 运输署应要求参与者在拍卖会进行时不得随意离座，并严格执行这项规定。

针对滋扰行为的措施

(f) 运输署应发出明确的指令，说明哪些行为构成滋扰。

(g) 拍卖官应要求滋事者停止滋扰行为。若滋事者不遵从，拍卖官应要求保安员陪同他们离开会场。

(h) 若滋事者拒绝合作，拍卖官应考虑中止拍卖。如有需要，应寻求警方协助。

(i) 运输署应重新研究录影拍卖过程能否有效遏止滋扰行为。

(j) 运输署应探讨其他拍卖车牌的方法，例如网上拍卖。

宣传资料和预告

(k) 运输署应透过传媒、运输署网页、资料单张，以及派发「参与拍卖人士须知」等，广泛宣传其规定及指引。

运输署的意见

5. 运输署接纳本署大部分建议，但选择沿用由测量师担任拍卖官的做法。该署并同意雇用经验较丰富的拍卖官，以及调派具经验的人员到场督导拍卖会。

二零零二年十月

医院管理局

医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制

背景资料

由于医院管理局（「医管局」）辖下医院发生多宗报称病人失踪的事件，申诉专员遂决定进行直接调查。本署审研了医管局处理辖下各医院报称或发现病人失踪的行政程序和做法、确定这些程序和做法是否适切及有效，以及评估有没有需要改善的地方。

病人失踪

2. 在一九九九年六月至二零零一年五月期间，医管局辖下 40 间医院有 6,486 宗报称病人失踪的个案。当中有九宗的病人其后被发现死亡。

失踪原因

3. 医院是病人接受治疗和疗养的地方，不是拘禁病人的场所。故此，病人在医院范围内的行动并不受限制，而病人离开病房是常见的情况。病人在医院「失踪」有许多原因，例如：外出处理私人事务、与友人茶敍或进行其他康乐活动、寻求非法药物，以及在醉酒或服用过量药物后恢复知觉并自行离去。

医院和病人的责任

4. 医管局辖下各医院有责任维护住院病人的安全和健康，尤其是「需要特别照顾」的病人；病人则有责任遵守规管病人行为的医院规则。医管局亦期望病人和家属遵守医院规则和规例。

指引和程序

5. 医管局实行分散权力的管理方法，各医院的行政总监负责管理属下的医院。一九九五年，医管局曾发出有关处理病人失踪的指引，当中包括如何寻找失踪的病人、联络病人的家人或亲属、向当值医生报告、记录事件及报警等方面的建议。

一般做法

6 病人是可以在医院范围内自由行动的，而医院亦鼓励病人这样做，以加速复原。医管局辖下各医院借著护士在派药／施行治疗之前和进餐时间内查看病人，以及在交更前和医生巡房时点算病人人数，来监察病人的行踪。

7. 当发现病人失踪或接到病人失踪的报告时，医院即会按照本身处理病人失踪的指引和程序，予以跟进，而各医院所采用的指引和程序并不相同。

观察所得及意见

8. 在这项调查中，本署的观察所得及意见如下：

定义

(a) 医管局辖下各医院所采用的四个定义，是根据院方对报称或发现病人失踪个案的看法，以及处理这类个案的经验而订定。由于各医院采用的定义不同，因此出现资料不一致和不准确的情况。

计算方法

(b) 各医院对病人失踪的定义和诠释有分歧，以致所采用的计算方法未能统一。有些医院「按次」计算，有些则「按人」计算。

向警方报案

(c) 医管局分别在一九九五年和一九九九年发出有关寻求警方协助的指引。至于是否需要向警方报案，则由有关的职员根据他们的临牀判断、对病人情况的评估，以及当时的环境而决定。

终结个案

(d) 对于病人失踪的个案，各医院并无划一的时限终结。有些医院会订定某项基准，例如将时限定为 24 小时或 48 小时。

统计资料

(e) 病人失踪资料的两个来源(即医管局的电脑化中央资料库和医院的人手记录),所载的资料差距很大。在一九九九年六月至二零零一年五月这段期间,电脑化中央资料库记录了 2,992 宗个案,而人手记录则有 6,486 宗个案,两者相差达 3,494 宗。

预防措施

(f) 医管局表示,医院须在监控病人的行动与尊重病人的个人自由和权利两方面,取得平衡。院方职员会按照他们的临牀判断,采取适当措施,尽量减少病人在医院失踪的风险。

病人和家属的责任

(g) 病人和家属亦有责任减少病人在医院失踪的风险。他们应该与院方合作,遵守医院的规定、规则和规例。

结论

9. 本署有以下的结论:

(a) 医管局没有就「病人失踪」订明统一的定义,使辖下各医院有所依循。

(b) 医管局没有统一的方法,计算辖下医院病人失踪的数字。

(c) 关于向警方报告病人失踪方面,医管局辖下各医院并无划一的做法。

(d) 在病人失踪资料方面,医管局总办事处与个别医院记录的个案数字并不一致。

(e) 医管局并无订定指引和程序,以便医院员工采取适当措施,尽量减少病人在医院失踪的风险。

建议

10. 申诉专员向医管局提出 14 项建议：

定义及计算方法

(a) 为「病人失踪」一词确定适用于医管局辖下各医院的标准定义。

(b) 为「需要特别照顾」的病人订立正式定义，以便该局辖下各医院的员工采取适当的防范措施。

(c) 为该局辖下各医院订立一套计算病人失踪数字的标准方法。

处理病人失踪的方法

(d) 检讨及更新医管局关于处理病人失踪的指引和程序，以及规定该局辖下各医院订立运作指令，以便贯彻执行。

(e) 统一该局辖下各医院关于向管理层及病人家属报告病人失踪的程序和做法。

(f) 研究现时院方人员为尽量减少病人失踪的风险而采取的措施，并制定有关的指引和程序。

(g) 提醒有关人员在照料「需要特别照顾」的病人时，须加倍留心和提高警觉。

(h) 加强对病人和家属的指引，促请他们注意必须遵守医院的规则和规例。

(i) 检讨和修订有关在特定时间后，寻求警方协助的指引。一般来说（例如在警方处理的个案中），特定时间是指事涉者失踪后 24 小时；若是「需要特别照顾」的病人失踪，则特定时间可以较短。

(j) 统一医管局辖下各医院向警方报告病人失踪的程序和做法，以便寻求警方协助。

(k) 统一终结个案的时间，订明为：

(i) 在彻底搜寻后；以及

(ii) 向警方报案后。

管理资讯

(l) 采取措施，确保记录病人失踪的管理资讯准确和一致。

(m) 在医管局总办事处内指定一个单位，负责协调和覆核病人失踪的记录。

检讨

(n) 定期检讨处理病人失踪个案的安排，并视乎环境的转变和社会的期望，在适当时候予以修订。

结语

11. 医管局和本署均同意，市民期望该局采取适当措施，让病人（尤其是「需要特别照顾」的病人）获得安全的护理，这是合情合理的。本署欣悉，医管局已接纳上述各项建议，并承诺会在三至四个月内全面予以落实。

二零零二年十一月